

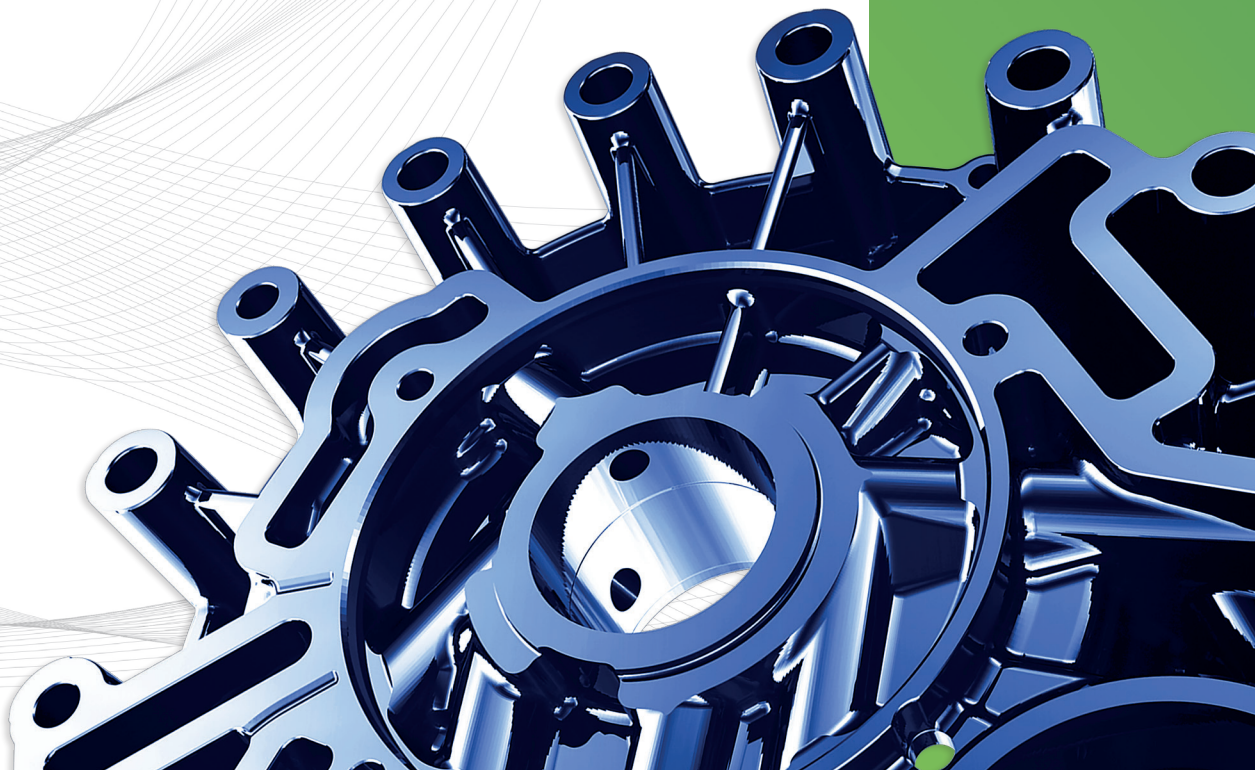
QUALITÄTS-LEITLINIE FÜR LIEFERANTEN

QUALITY GUIDELINE FOR SUPPLIERS

Rev 00 | Stand August 2017
Rev 00 | Last updated August 2017



VOIT



Vorwort

Preface



VOIT Automotive bietet seinen Kunden neben der reinen Teilefertigung auch Komplettlösungen aus einer Hand. Mit Innovationskraft, Fachkompetenz und Flexibilität unterstützen wir Automobilzulieferer und - Hersteller wertvolle Produktressourcen effizient einzusetzen. Mit dem Blick auf mobile Welten von Morgen ist VOIT Automotive als Technologieführer, und zuverlässiger Hersteller mit gefragten Leistungen auch auf Zukunftsmärkten, wie Lightweight Design, Efficiency, Comfort & Safety und Powertrain präsent.

Unser Unternehmensverbund fertigt in höchster Präzision kundenspezifische Aluminium-Druckgussteile mit fertig bearbeiteten Funktionsflächen und Fertigguss sowie Module, Komponenten und Baugruppen in Stanz-, Zieh- und Biegeroll-technologie.

In über 250 Fahrzeugmodellen und 45 Marken steckt VOIT-Technologie. Knapp 65% der weltweit führenden Automobilhersteller vertrauen VOIT Automotive.

Unser gesamtes Engagement konzentriert sich auf eine Null-Fehler-Strategie. Die Qualität Ihrer Lieferungen hat unmittelbaren Einfluss auf unsere Produkte. Die vorliegende Richtlinie soll dazu beitragen, die Implementierung unserer Strategie in transparente wechselseitige Abläufe umzusetzen. Die Leitlinie regelt die Qualitätsanforderungen für alle Produkte, die der Lieferant aufgrund der kundenseitigen Bestellungen liefert.

Wir sind sicher, dass wir mit der Einbindung dieser Leitlinie die organisatorischen Rahmenbedingungen und Prozesse zwischen Kunde und Lieferant zur Erreichung des angestrebten Qualitätszieles geschaffen haben.

Rather than simply just manufacturing parts, VOIT Automotive offers its customers complete solutions from a single source. With innovativeness, professional expertise and flexibility, we support automotive suppliers and manufacturers in applying valuable product resources efficiently. With a view to the mobile worlds of tomorrow, as a technological leader and reliable manufacturer providing sought-after services, Voit Automotive is also present in the markets of the future such as lightweight design, efficiency, comfort and safety and the powertrain.

At three locations and with six production facilities, we manufacture customized, aluminium pressure die-cast parts with maximum precision, finish-machined functional surfaces and finished casting as well as modules, components and sub-assemblies using punching, drawing and roll-bending technology.

There is VOIT technology in over 250 models and 45 makes of vehicle. Around 65% of leading automotive manufacturers worldwide place their trust in VOIT Automotive.

We are wholly committed to a zero-defect strategy. The quality of your deliveries has a direct influence on our product. The aim of this guideline is to make a contribution to realizing our strategy of implementing transparent two-way procedures. The guideline regulates the quality requirements for all products which the supplier delivers based on orders received from the customer.

We are confident that, by integrating this guideline, we have created the organisational framework conditions and processes between the customer and supplier which will allow us to achieve the desired quality objectives.

Handwritten signature of Hendrik Otterbach in black ink.

Hendrik Otterbach
CFO - Chief Financial Officer

Handwritten signature of Christopher Pajak in black ink.

Christopher Pajak
CCO - Chief Corporate Officer

Handwritten signature of David Metzler in black ink.

David Metzler
Quality Manager VOIT Group

Inhaltsverzeichnis / Geltungsbereich

Table of Contents / Scope



Inhalt	Seite	Contents	Page
1. Qualitätsmanagement- und Umweltmanagementsystem des Lieferanten	3	1. Supplier's Quality Management and Environmental Management System	3
1.1 Lieferantenaudits	3	1.1 Supplier Audits	3
1.2 Lieferantenbewertung	4	1.2 Supplier Assessment	4
2. Qualitätsziele	4	2. Quality Objectives	4
3. Besondere Merkmale	4	3. Special Characteristics	4
4. Produktionsprozess- und Produktfreigabe	5	4. Production Process and Product Release	5
4.1 Planung der Requalifizierungsprüfung	5	4.1 Planning the Requalification Test	5
4.2 Änderungen am Produkt oder Prozess	6	4.2 Changes to the Product or Process	6
4.3 Prozessfähigkeiten	6	4.3 Process Capabilities	6
5. Dokumentation und Information	7	5. Documentation, Archiving and Information	7
5.1 Serienfertigung, Rückverfolgbarkeit, Kennzeichnung von Produkten	7-8	5.1 Serial Production, Traceability, Product Labelling	7-8
5.2 Wareneingangsprüfung	8	5.2 Goods Receipt Inspection	8
6. Beanstandungsbearbeitung	8-10	6. Processing of Claims	8-10
6.1 Eskalationsverfahren	11-12	6.1 Escalation Procedures	11-12
• Anerkennungsbestätigung	13	• Confirmation of Recognition	13
• Q-Leitlinie - Änderungshistorie	14	• Quality Guideline Revision History	14
• Mitgeltende Unterlagen		• Other Applicable Documents	

Rev 00 | Stand August 2017 // Rev 00 | Last updated August 2017

Änderungen vorbehalten // Subject to alteration

Internet: <http://www.voit.de>

1. Qualitätsmanagement- und Umweltmanagementsystem des Lieferanten

1. Supplier's Quality Management and Environmental Management System

Voraussetzung für eine Lieferbeziehung zu VOIT Automotive ist ein wirksames Qualitätsmanagementsystem, das den Anforderungen der VOIT Automotive Kunden entspricht. Der Lieferant verpflichtet sich eine der Mindestanforderungen an sein QM-System zu gewährleisten:

- Implementierung, Aufrechterhaltung und Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001
- Weiterentwicklung des QM-Systems in Richtung IATF 16949

Der Ablauf eines Zertifikates ohne geplante Rezertifizierung ist dem Kunden mindestens drei Monate vor dem Ablauftermin mitzuteilen. Neue Zertifikate sind unaufgefordert an den Kunden Abt. Einkauf zu schicken. Die Aberkennung eines Zertifikates ist unverzüglich anzuzeigen.

Soweit der Kunde dem Lieferanten Produktions- und Prüfmittel zur Verfügung stellt, müssen diese eindeutig gekennzeichnet und vom Lieferanten in sein Qualitätsmanagementsystem, wie eigene Produktions- und Prüfmittel einbezogen werden, sofern nichts anderes vereinbart ist.

VOIT Automotive hat sich dem Schutz der Umwelt verpflichtet. Die Zulieferungen müssen den jeweils gültigen gesetzlichen Vorschriften für den Umweltschutz entsprechen.

Lieferanten mit Oberflächentechnik (Galvanik- und Lackieranlagen), sowie Lieferanten für Fette und Öle müssen eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 14001 oder einem gleichwertigen System nachweisen.

Der Lieferant ist für die Entwicklung seiner Unterauftragnehmer verantwortlich. Vergibt der Lieferant Aufträge an Unterauftragnehmer, müssen die Forderungen dieser Richtlinie auch durch diese erfüllt werden.

It is a prerequisite of a supplier relationship with VOIT that an effective quality management system is in place which fulfills the requirements of VOIT Automotive's customers. The supplier pledges to guarantee one of these minimum requirements of his QM system:

- Implementation, maintenance and certification in accordance with DIN EN ISO 9001
- Further development of the QM system towards IATF 16949

The customer is to be informed at least three months before the expiry date when a certificate will expire without planned recertification. New certificates are to be sent to the customer's procurement department without being requested. Withdrawal of a certificate is to be reported immediately.

Where the customer has provided the supplier with production and testing equipment, these must be clearly marked and included in the supplier's quality management system in the same ways as his own production and testing equipment unless agreed otherwise.

VOIT Automotive is committed to protecting the environment. Deliveries must correspond to the legal regulations regarding environmental protection which are applicable in each case.

Suppliers with surface technology (electroplating and painting facilities) and suppliers of greases and oils must be in possession of certification according to DIN EN ISO 14001 or an equivalent system.

The supplier is responsible for the development of his subcontractors. If the supplier places orders with subcontractors, these subcontractors must also fulfill the requirements of this guideline.

1.1 Lieferantenaudits

1.1 Supplier Audits

Der Lieferant gestattet dem Kunden, durch Audits festzustellen, ob seine Qualitätssicherungsmaßnahmen die Kundenanforderungen erfüllen. Das Audit kann als System- Prozess- oder Produktaudit durchgeführt werden und ist rechtzeitig anzukündigen. Dabei werden angemessene Einschränkungen des Lieferanten zur Sicherung seiner Betriebsgeheimnisse akzeptiert. Der Kunde teilt dem Lieferanten das Ergebnis dieser Audits mit. Sind aus Sicht des Kunden Korrekturmaßnahmen erforderlich, verpflichtet sich der Lieferant, einen Maßnahmenplan zu erstellen, diesen umzusetzen und den Kunden hierüber innerhalb 15 Arbeitstagen zu informieren und den Maßnahmenplan mit Wirksamkeitsnachweis dem Kunden zur Verfügung zu stellen.

The supplier shall allow the customer to ensure by means of audits that his quality assurance measures fulfill the customer's requirements. The audit may be carried out as a system, process or product audit and due notice is to be given. At the same time, appropriate restrictions by the supplier in order to secure his trade secrets will be accepted. The customer will inform the supplier about the result of these audits. If the customer deems that corrective measures are necessary, the supplier is obliged to create an action plan, implement it and to inform the customer about it within 15 working days and to put the action plan at the customer's disposal along with proof of its effectiveness.

1.2 Lieferantenbewertung

1.2 Supplier Assessment

Aus den Ergebnissen seiner Wareneingangs- und Logistikprüfung bewertet der Kunde mindestens einmal pro Jahr die Leistung des Lieferanten in Form einer Lieferantenbewertung, die dem Lieferanten beigestellt wird.

In Abhängigkeit der Lieferantenleistung erfolgt die Einstufung des Lieferanten in

- **A-Lieferant** **Forderungen erfüllt**
- **B-Lieferant** **Forderungen bedingt erfüllt**
für Neuaufträge gesperrt
- **C-Lieferant** **Forderungen nicht erfüllt**
für Neuaufträge gesperrt, Vorlage
Maßnahmenkatalog, Auditierung erforderlich.

Based on the results of his incoming goods and logistics inspection, the customer will evaluate the supplier's performance at least once a year in the form of a supplier assessment which is put at the supplier's disposal.

Depending on the supplier's performance, the supplier is categorized as a/an

- **A-supplier** **Requirements fulfilled**
- **B-supplier** **Requirements partially fulfilled**
Blocked for new deliveries
- **C-supplier** **Forderungen nicht erfüllt**
Blocked for new deliveries, presentation of an
action plan, audit required

2. Qualitätsziele

2. Quality Objectives

Grundsätzlich ist die Strategie der Fehlervermeidung zu verfolgen (Null-Fehler). Zur Messung und Bewertung der vereinbarten Qualitätsziele sind interne und externe projekt-/produktbezogene Qualitätsziele in Form einer Qualitätssicherungsvereinbarung (QSV) zu definieren.

Darunter fallen folgende Q-Kennzahlen:

- 2.1 Anzahl Beanstandungen
- 2.2 ppm-Wert (parts per million)
- 2.3 Liefertreue

As a matter of principle, a strategy of avoiding defects is to be pursued (zero defects). In order to measure and evaluate the agreed quality aims, internal and external project/product-related quality objectives in the form of a quality assurance agreement (QAA) are to be defined.

The following key Q figures are to be included:

- 2.1 Number of claims
- 2.2 ppm value (parts per million)
- 2.3 Reliability of supply

3. Besondere Merkmale

3. Special Characteristics

Besondere Merkmale erfordern eine besondere Beachtung, da Abweichungen bei diesen Merkmalen die Produktsicherheit, die Lebensdauer, die Montagefähigkeit, die Funktion oder die Qualität nachfolgender Fertigungsoperationen sowie gesetzliche Vorschriften in besonderem Maße beeinflussen können.

Sie werden vom Kunden festgelegt und/oder ergeben sich aus der Risikoanalyse des Lieferanten, z.B. aus der Produkt- und/oder Prozess-FMEA. Grundsätzlich sind alle Produkt- und Prozessmerkmale wichtig und müssen eingehalten werden.

Die Nachweisführung muss inhaltlich den Anforderungen des VDA Band 1 entsprechen. Zur Rückverfolgung muss eine eindeutige Zuordnung von den Lieferdaten bis zu den Fertigungs- und Prüflosen gewährleistet sein.

Special characteristics require special attention since any deviation with regard to these characteristics may have a great impact on the product safety, product life, assembly capability, function or the quality of downstream manufacturing operations as well as legal regulations. They are laid down by the customer and/or result from the supplier's risk analysis e.g. from the product and/process FMEA. As a matter of principle, all product and process characteristics are important and must be adhered to.

The content of verification must be managed in accordance with the Association of the German Automotive Industry (VDA), Volume 1. For traceability, clear allocation of delivery data up to the manufacturing or inspection lots must be guaranteed.

4. Produktionsprozess- und Produktfreigabe

4. Production Process and Product Release

Die Produktionsprozess- und Produktfreigabe erfolgt entweder nach VDA Band 2 oder nach dem Produktionsteile-Abnahmeverfahren der AIAG PPAP. Der Kunde behält sich vor, eines dieser beiden oder ein gleichwertiges Verfahren festzuschreiben. Referenzmuster (Rückstellteile) aus Erstbemusterungen sind vom Zukaufteil-Lieferanten aufzubewahren. Die Bereitstellung der Materialdaten im IMDS ist Voraussetzung für die Produktionsprozess- und Produktfreigabe.

Erstmuster müssen unter serienmäßigen Bedingungen hergestellt sein und der vorgestellte Zustand (auch Aussehen) gilt als zusätzlicher Abnahmestandard zu den verbindlichen und geltenden Spezifikationen.

Erstmuster sind vorzustellen bei:

- Neuteilen
- Neuen, veränderten oder verlagerten Arbeitsgängen
- Wechsel des Unterlieferanten
- Änderungen am Produkt
- Änderungen am Fertigungsprozess
- Veränderten oder verlagerten Standorten

Der detaillierte Bemusterungsumfang erhält der Lieferant bei Bestellung mit den Bemusterungsanforderungen. Die Bemusterungsanforderungen sind als mitgeltende Unterlagen Bestandteil dieser Q-Leitlinie.

Bei Lieferunterbrechungen > 12 Monaten ist eine Requalifikationsbemusterung durchzuführen und dem Kunden vorzustellen.

4.1 Planung der Requalifikationsprüfung

4.1 Planning the Requalification Test

Soweit nicht anders spezifiziert, müssen die an den Kunden gelieferten Produkte jährlich einer internen Requalifikationsprüfung unterzogen werden, in der alle Maße, Funktionsmerkmale und das Material auf deren Anforderungen überprüft werden. Die Ergebnisse müssen auf Verlangen des Kunden für eine Bewertung zur Verfügung stehen.

The production process and product release are to take place either according to the Association of the German Automotive Industry (VDA), Volume 2 or according to the approval process for production parts of AIAG PPAP. The customer reserves the right to specify one of these two processes or an equivalent process. Reference samples (reserve parts) from initial sampling procedures are to be kept by suppliers of purchased parts. It is a requirement for process and product release that the material data is made available in IMDS.

Initial samples must be manufactured under series production conditions and the condition in which they are presented (also appearance) applies as an additional approval standard to the binding and applicable specifications.

Initial samples are to be presented for:

- New parts
- New, modified or relocated operations
- Changed sub-supplier
- Changes to the product
- Changes to the manufacturing process
- Changed or transferred locations

The supplier shall receive detailed scope of sampling when an order is placed along with the sampling requirements. The sampling requirements form part of this Q Guideline as additional applicable documents.

In cases where there are interruptions to deliveries of > 12 months, further sampling for requalification is to be carried out and presented to the customer.

Unless otherwise specified, all products delivered to the customer must be subjected to an annual, internal requalification test in which all dimensions, functional characteristics and the material are tested with regard to their requirements. The results must be available for evaluation at the customer's request.

4.2 Änderungen am Produkt oder Prozess

4.2 Changes to the Product or Process

Der Lieferant ist verpflichtet, sämtliche qualitätsrelevanten Änderungen in seiner Prozesskette dem Kunden vor Umsetzung anzuzeigen und die Zustimmung des Kunden einzuholen. Die Notwendigkeit einer Neubemusterung ist mit der zuständigen Stelle des Kunden abzustimmen. Vom Lieferant ist für jedes Bauteil ein Teilelebenslauf zu führen. Der Teilelebenslauf muss das Einsatzdatum jeder Änderung der Prozesskette enthalten. Eine Rückverfolgbarkeit zum Produkt muss sichergestellt sein.

Führt der Lieferant ohne Zustimmung beim Kunden Änderungen ein, ist der Kunde berechtigt, bestehende Lieferverträge außerordentlich fristlos zu kündigen. Entstehen dem Kunden dadurch Kosten, sind diese vom Lieferanten zu tragen. Dem Lieferant stehen im Fall dieser Kündigung keine Ersatzansprüche gegenüber dem Kunden zu.

The supplier is committed to inform the customer about all quality-relevant changes to his process chain before these are implemented and to obtain the customer's permission. The necessity for new samples is to be agreed with the responsible department at the customer. The supplier is to maintain a part history for each component. The part history must contain the implementation date of each change in the process chain. Traceability to the product must be ensured.

If the supplier implements changes without the customer's consent, the customer shall be entitled to effect extraordinary cancellation of existing delivery contracts without notice. If the customer should incur any costs in this process, these shall be borne by the supplier. In any such case, the supplier shall not be entitled to make compensation claims against the customer in the case of any such cancellation.

4.3 Prozessfähigkeiten

4.3 Process Capabilities

Der Lieferant verpflichtet sich, den Herstellungsprozess durch Einsatz geeigneter statistischer Methoden zu überwachen und zu dokumentieren. Auf Verlangen sind die Nachweise dem Kunden zur Verfügung zu stellen.

Zum Nachweis der Prozessfähigkeit gelten folgende Grenzen:

- **Maschinenfähigkeit:** Cm/Cmk
≥ 1,67 mit n=50
≥ 2,0 mit n=25
- **Prozessfähigkeit:** Cp/Cpk
≥ 1,33 mit n=125

Können diese Vorgaben nicht eingehalten werden, sind gesonderte Vereinbarungen in der QSV zu regeln.

The supplier commits himself to monitor and document the manufacturing process using the appropriate statistical methods. Verification of this is to be presented to the customer on request.

For testing process capability, the following limits apply:

- **Machine capability:** Cm/Cmk
≥ 1,67 at n=50
≥ 2,0 at n=25
- **Process capability:** Cp/Cpk
≥ 1,33 at n=125

If these specifications cannot be adhered to, special agreements are to be made in the QAA.

5. Dokumentation, Aufbewahrung, Information

5. Documentation, Archiving and Information

Wird erkennbar, dass getroffene Vereinbarungen wie. z.B. Qualitätsmerkmale, Termine, Liefermengen nicht eingehalten werden können, informiert der Lieferant den Kunden hierüber unverzüglich. Der Lieferant wird dem Kunden auch nach Auslieferung erkannte Abweichungen unverzüglich mitteilen.

Abschließende Festlegungen über die Akzeptanz von techn. Unterlagen; Qualitäts- und Logistikanforderungen etc. werden in der Produktdurchsprache getroffen und sind somit Teil dieser Leitlinie.

Qualitätsrelevante Unterlagen sind wie folgt aufzubewahren:

Vorgabedokumente:

15 Jahre nach Produktauslauf bei VOIT Automotive z.B. Produktionslenkungspläne, Lastenhefte, Zeichnungen, Prüfanweisungen etc.

Nachweisdokumente:

15 Jahre mit der Auslieferung des Produkts, zu dem die Aufzeichnungen für das Produkt und dem gleichlautenden Prozess gehören. Z.B. Messprotokolle, Regelkarten etc.

Aufzeichnungen und Dokumente zur Prozess- und Produktfreigabe einschl. Referenzmuster:

15 Jahre nach Produktauslauf bei VOIT Automotive für Serien und Ersatzteilbedarf.

Bei dokumentationspflichtigen Sicherheitsteilen bzw. dokumentationspflichtigen Merkmalen ist die Dokumentationspflicht und Prüfung gem. VDA Band 1 durchzuführen.

If it becomes apparent that it will not be possible to keep agreements which have been made with regard to e.g. quality characteristics, deadlines or delivery volumes, the supplier shall inform the customer of this immediately. The supplier shall also inform the customer immediately of any deviations which are recognized after delivery.

Final specifications regarding the acceptance of technical documents; quality and logistics requirements etc. will be laid down in the product discussion and are therefore part of this guideline.

Quality-relevant documents are to be kept as follows:

Specifications:

15 years after the product is discontinued at VOIT Automotive e.g. production control plans, requirement specifications, drawings, testing instructions etc.

Verification documents:

15 years on shipping of the product to which the product records and the conform process belong e.g. measuring reports, control charts etc.

Records and documents for process and product release including reference samples:

15 years after the product is discontinued at VOIT Automotive for series and spare part requirements.

For safety parts subject to mandatory documentation e.g. characteristics subject to mandatory documentation, the documentation obligation and inspection are to be carried out in compliance with the Association of the German Automotive Industry (VDA), Volume 1.

5.1 Serienfertigung, Rückverfolgbarkeit, Kennzeichnung von Produkten

5.1 Serial Production, Traceability, Product Labelling

Bei Prozeßstörungen und Qualitätsabweichungen analysiert der Lieferant die Ursachen, leitet Verbesserungsmaßnahmen ein und überprüft die Wirksamkeit. Kann der Lieferant im Ausnahmefall keine spezifikationsgemäßen Produkte liefern, muss er vor Lieferung eine Sonderfreigabe beim Kunden einholen.

Der Lieferant verpflichtet sich, die Kennzeichnung von Produkten und der Verpackung entsprechend dem derzeitigen Automotive Standard nach VDA vorzunehmen. Der Lieferant muss dafür sorgen, dass eine Teile-Identifikation und eine Chargenzuordnung (zum Herstellungsdatum) zu den angelieferten Teilen, sowie die Identifikation des jeweils zugrunde liegenden Zeichnungsstandes gegeben ist. Sollte dies nicht umsetzbar sein, so ist dies in Form einer gesonderten QSV zu definieren. Grundsätzlich ist die Rückverfolgbarkeit der gelieferten Produkte sicherzustellen.

In the case of process disturbances and deviations in quality, the supplier shall analyse the causes, introduce measures for improvement and examine their effectiveness. If, in an exceptional case, the supplier is unable to deliver products which are in accordance with the specifications, he must obtain special authorization from the customer before delivery takes place.

The supplier is committed to label products and use packaging in compliance with the current automotive standard according to the Association of the German Automotive Industry (VDA). The supplier must ensure that the parts delivered can be identified and batches assigned (to the date of manufacture) and that the drawing version on which they were based can be identified. If this is not feasible, this is to be defined in a special quality assurance agreement (QAA). As a matter of principle, the traceability of the products in the delivery consignment is to be ensured.

Der Lieferant sichert die Fehlerfreiheit seiner Produkte zu. Maßgeblich für die Bestimmung der Fehlerfreiheit eines Produktes sind die zugrundeliegenden Spezifikationen. Ein Produkt ist fehlerhaft, wenn es von den vorgegebenen Spezifikationen abweicht.

Im Einzelfall kann durch die Entscheidung des Kunden eine mangelhafte Leistung angenommen werden. Die Bedingungen für diese Tolerierung z.B. Sonderfreigabe, Preisminderung, Verlängerung der Gewährleistungspflicht etc) sind im Einzelfall zu regeln. Hierfür erforderlich ist die Ausstellung eines Antrages auf Sonderfreigabe für Zukaufware, der vor Auslieferung der mangelhaften Leistung dem Kunden zur Genehmigung zur Verfügung zu stellen ist. Das entsprechende Formular ist als mitgeltende Unterlage Bestandteil dieser Q-Leitlinie.

5.2 Wareneingangsprüfung

5.2 Goods Receipt Inspection

Die eingehenden Lieferungen werden ausschließlich auf Identität, Menge, Transport- und Lagerungsschäden im Wareneingang geprüft. Soweit dies nach ordnungsgemäßem Geschäftsgang tunlich ist, wird der Kunde entweder die unter Verwendung der Lieferung hergestellten Baugruppe vor Beginn des nächsten Fertigungsschrittes prüfen oder das unter Verwendung der Baugruppe fertige Produkt einer Prüfung unterziehen. Sollten Abweichungen auffällig werden, erfolgt eine umgehende Information an den Lieferanten in Form einer Beanstandung.

Der Lieferant verzichtet auf die Einrede der verspäteten Mängelrüge. Sollten fehlerhafte Produkte des Lieferanten erst bei der Weiterverarbeitung dieser Teile erkannt werden und zu fehlerhaften Baugruppen oder Endgeräten führen, ist der Kunde berechtigt, auch diese Teile dem Lieferanten zu belasten.

Der Lieferant verpflichtet sich Schäden, die aufgrund fehlerhafter Produkte entstehen, entsprechend versicherungsrechtlich abzusichern. Die Nachweise hierzu sind dem Kunden zur Verfügung zu stellen.

6. Beanstandungsbearbeitung

6. Processing of Claims

Nach jeder Beanstandung durch den Kunden sind vom Lieferanten sofort Fehlerabstellmaßnahmen einzuleiten, zu dokumentieren und unter Angabe der jeweiligen Basisdaten, wie Beanstandungsnummer, Teilenummer etc. in dem folgenden Zeitrahmen in Form eines 8-D-Reportes zusammenzufassen und dem Kunden beizustellen. Ursachenanalysen sind mit geeigneten Problemlösungsmethoden durchzuführen. (z.B. Ishikawa, 5-W-Fragen)

The supplier shall guarantee that his products are free of defects. The specifications on which the product is based shall be conclusively decisive for determining that the product is free of defects. A product is defective if it deviates from the prescribed specifications.

In individual cases, defective performance may be accepted based on a decision taken by the customer. The conditions for tolerating this e.g. special release, price reduction, extension of the mandatory guarantee etc. are to be agreed in each individual case. For this purpose, it is necessary to issue an application for special release of purchased goods and to place this at the customer's disposal before delivery of the defective parts/performance. The corresponding form is part of this Q guideline as an additional applicable document.

Incoming deliveries will be inspected in the incoming goods inspection exclusively with regard to their identity, quantity, damage incurred during transport and storage. In so far as is feasible in accordance with proper business procedures, the customer will either inspect the sub-assembly which has been assembled using the delivery before the next production step commences or he will carry out inspection of the finished product which was manufactured using the subassembly. If any deviations should become apparent, the supplier will be informed immediately in the form of a claim.

The supplier shall waive the right to claim delayed notice of defects. If defective products from the supplier are only recognized after these parts have been further processed and they lead to defective sub-assemblies or end device, the customer has the right to also charge the supplier for these parts.

The supplier is obliged to take out appropriate insurance against damages resulting from defective products. He shall provide verification of this to the customer.

After each claim by the customer, the supplier shall immediately introduce measures to eliminate the defect, to document these and to group these, including the particular basic data such as claim number, part number etc. in the following time framework, in an 8-D report and to put this at the customer's disposal. Cause analyses are to be carried out using appropriate problem-solving methods (e.g. Ishikawa, 5-W-questions)

Kommunikation:

Communication:

Der 8D-Report einschließlich Analysen oder sonstigen ergänzenden Details zu dem Beanstandungsfall sind an die dafür eingerichtete e-mail-Adresse des Kunden zu senden:

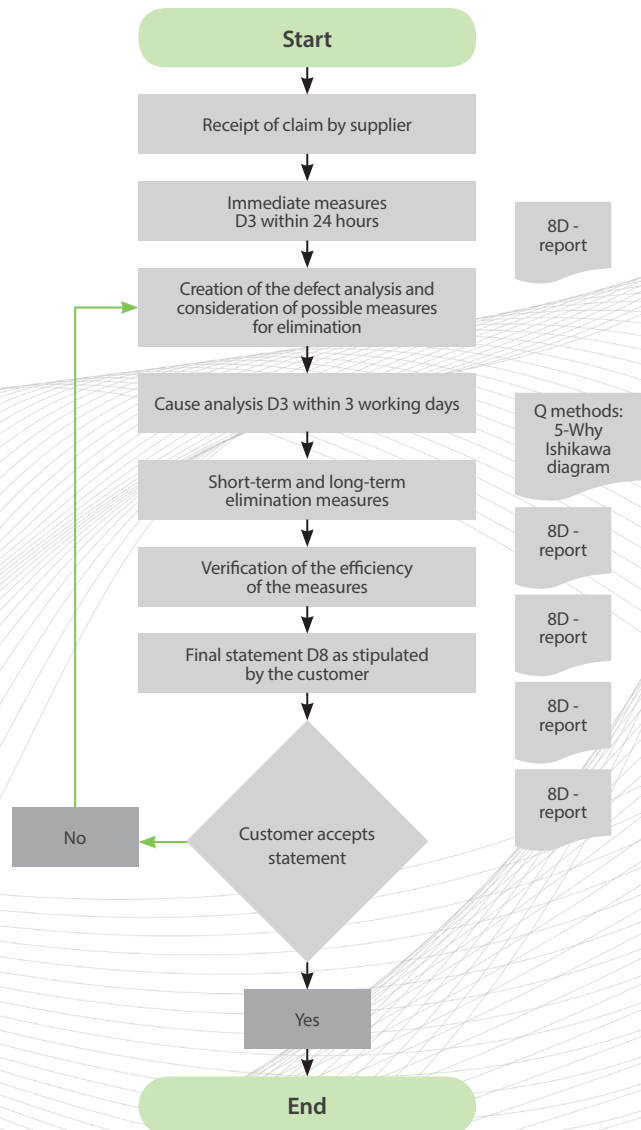
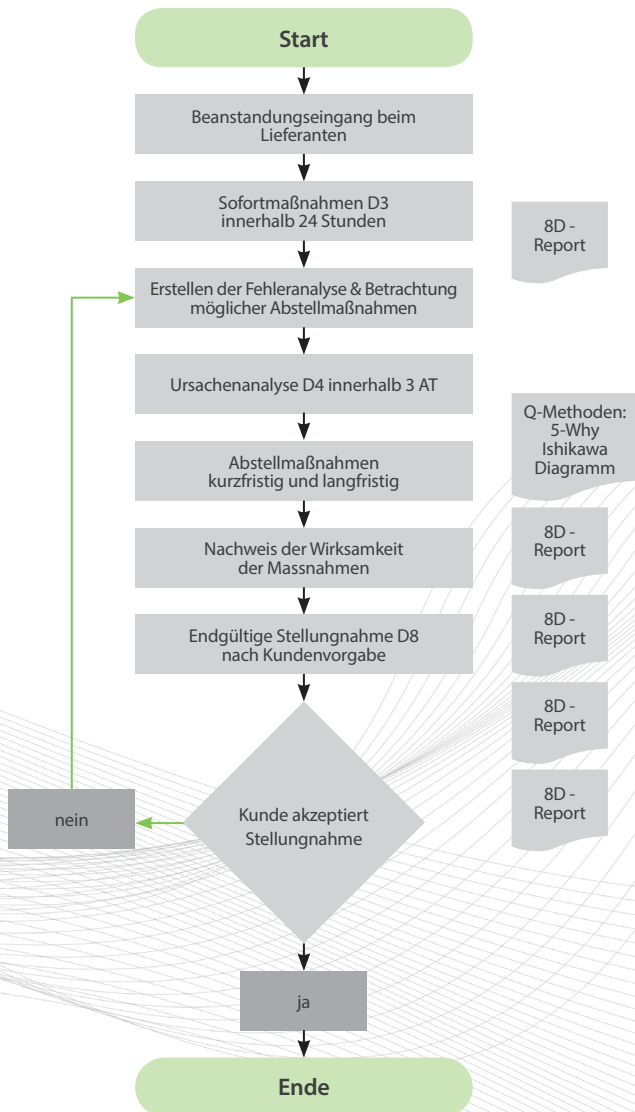
QS-Wareneingang@voit.de

Die Abarbeitung ist gemäß dem Workflow und den ergänzenden Anforderungen auf Seite 11 auszurichten.

The 8D report including analyses or other supplementary details on the individual claim are to be sent to the customer's email address which has been set up particularly for this purpose:

QS-Wareneingang@voit.de

Processing is to be organized according to the workflow and supplementary requirements on page 11.



Abarbeitung bis Punkt D 3 innerhalb 24 Stunden

Stellungnahme durch einen eröffneten 8-D-Report mit den getroffenen Sofortmaßnahmen

Abarbeitung bis Punkt D 4

Erstellung Fehleranalyse mit Betrachtung möglicher Fehlerursachen und abschließende Ermittlung der Grundursache (Q-Methode 5 Why / Ishikawa Diagramm)

Abarbeitung bis Punkt D5 Abstellmaßnahmen

Langfristige Maßnahmen mit Angabe des Termins der endgültigen Stellungnahme (Punkt D8) innerhalb 5 Arbeitstagen

Umsetzung der Abstellmaßnahmen D6

Validierung der Abstellmaßnahmen

Abarbeitung bis Punkt D8 (endgültige Stellungnahme mit Nachweis Wirksamkeit) innerhalb 8 Arbeitstagen bei Kundenbeanstandungen innerhalb 6 Arbeitstagen

Wenn aus bestimmten Gründen (komplexe Fehler) eine definitive Stellungnahme innerhalb des dargestellten Zeitrahmens nicht möglich ist, wird der Lieferant den Kunden darüber unverzüglich in Kenntnis setzen und für den Einzelfall eine Terminschiene festlegen.

Der Lieferant hat die Möglichkeit, die fehlerhaften Produkte nach einer Beanstandung entweder kostenlos nachzubessern oder kostenlos nachzuliefern. Nachgearbeitete bzw. geprüfte Lieferungen nach einer Beanstandung werden vom Lieferanten bei Wiederanlieferung besonders gekennzeichnet. Die Kennzeichnung erfolgt nach Absprache mit dem Kunden. Die vereinbarte Kennzeichnung ist für die ersten drei Folgelieferungen nach einer Beanstandung durchzuführen.

Beanstandungen, Maßnahmen

Claims, Measures

Kommt es infolge von fehlerhaften Lieferungen zu Fertigungsstillständen beim Kunden, muss der Lieferant für Abhilfe sorgen (Ersatzlieferungen, Sortier- oder Nacharbeit).

In dringenden Fällen wie z.B. Versorgungsengpässen, Anlagen- oder Bandstillständen kann der Kunde zu Lasten des Lieferanten Nachbesserung selbst vornehmen oder durch Dritte ausführen lassen ohne die vorherige Zustimmung des Lieferanten einzuholen.

Wenn Kundenspezifikationen gleich welcher Art nicht eingehalten werden, wird der Lieferant für anfallende Aufwendungen unbeschadet weitergehender Ansprüche mit Pauschalbeträgen für Mehraufwendungen belastet. Die Pauschalbeträge sind als mitgelieferte Unterlage beigefügt und sind Bestandteil dieser Q-Leitlinie.

Processing up to point D 3 within 24 hours

Statement through an opened 8-D report with the immediate measures which have been implemented.

Processing up to point D4

Creation of a defect analysis taking possible causes of the defect into account and conclusive determination of the basic cause (Q-method 5 Why /Ishikawa Diagram)

Processing up to point D5 elimination measures

Long-term measures giving the deadline for a final statement (point D8) within 5 working days

Implementation of elimination measures D6

Validation of the elimination measures

Processing up to point D8 (final statement with verification of effectiveness) within 8 working days for customer claims within 6 working days

If, for particular reasons (complex defects), a definitive statement cannot be made within the set time frame, the supplier will immediately inform the customer and lay down a timeline for the individual case.

After a claim has been made, the supplier has the possibility to either rework the products free of charge or to make a new delivery free of charge. Deliveries which have been reworked or checked after a claim has been made shall be specially labelled by the supplier before delivery of the goods. Labelling shall be carried out in agreement with the customer. The labelling agreed upon is to be used for the following three deliveries after a claim.

If production stoppages occur at the customer as a result of defective deliveries, the supplier must take corrective action (replacement delivery, sorting or reworking)

In urgent cases such as, for example, supply shortages, system or conveyor stoppages, the customer can carry out rework himself or have it carried out by third parties at the expense of the supplier and without obtaining the supplier's prior permission.

If customer specifications of any type are not adhered to, the supplier will be charged fixed amounts for any additional expenses incurred without prejudice to further claims. The fixed amounts are enclosed as an additional applicable document and form part of this Q Guideline.

6.1 Eskalationsverfahren

6.1 Escalation Procedures

Die Sicherung fehlerfreier Zulieferungen zu unseren Kunden hat bei VOIT Automotive oberste Priorität. Hierzu sind fehlerfreie Lieferungen von unseren Lieferanten eine zwingende Voraussetzung. Die Aufnahme in das Eskalationsverfahren wird durch den Leiter Einkauf veranlasst.

Im Falle von fehlerbehafteten Zulieferungen kommt das VOIT Automotive Eskalationsmodell zur Anwendung. Dieses Modell erstreckt sich auf alle Lieferanten und deren Lieferungen.

Das Eskalationsmodell definiert die Vorgehensweise bei fehlerhaften Zulieferungen und bei mangelhafter Fehlerbeseitigung. Situationsabhängig kann der direkte Einstieg auch auf Stufe 2 erfolgen. Bei Nichterfüllung der Maßnahmen kann die Eskalation in die nächste höhere Stufe erfolgen.

Die Aufnahme in die Eskalation kann erfolgen bei:

- Fehlerhaften Zulieferungen
- Wiederholfehlern
- Mangelhaftes Reklamationsmanagement des Lieferanten
- Langfristiger bzw. mehrfacher Unterschreitung von Zielvereinbarungen
- Mangelhafte Liefertreue
- Feldreklamationen

Eskalationsstufe 1

Der Lieferant hat die Sondermaßnahmen solange aufrecht zu erhalten, bis der Nachweis einer langfristigen Problemlösung erbracht worden ist. Dies führt zur De-Eskalation und wird durch den Leiter Einkauf der VOIT Automotive schriftlich mitgeteilt.

Eskalationsstufe 2

Wird der in der Stufe 1 geforderte Nachweis nicht oder nicht rechtzeitig erbracht, kann VOIT Automotive die Eskalationsstufe 2 einleiten.

- Anschreiben der Geschäftsführung bzw. des oberen Führungskreises des Lieferanten.
- Q-Gespräch im Hause VOIT Automotive. Management des Lieferanten stellt ein Programm zur Fehlerbeseitigung vor.
- Zusätzliche 100% Prüfung durch externen Dienstleister
- Besuch beim Lieferanten zur Prozess-, Fehleranalyse und Maßnahmenkontrolle
- Der Lieferant berichtet in dieser Stufe:
 - Zur Ursachenanalyse
 - Zum Status der Fehlerbeseitigung
 - Zur Maßnahmenabarbeitung

Der Lieferant hat die vereinbarten Maßnahmen solange aufrecht zu erhalten, bis der Nachweis einer endgültigen Problemlösung erbracht worden ist. Dies führt zur De-Eskalation und wird durch den Leiter Einkauf der VOIT Automotive schriftlich mitgeteilt.

Securing deliveries to our customers which are free of defects has top priority at VOIT Automotive. For this purpose, it is an essential requirement that we receive deliveries that are free of defects from our suppliers. Inclusion in the escalation procedures is initiated by the Head of Procurement.

In case of defective deliveries, the VOIT Automotive escalation model applies. This model covers all suppliers and their deliveries.

The escalation model defines the procedure in the case of defective deliveries and insufficient elimination of defects. Depending on the situation, direct entrance on level 2 is possible. When measures are not fulfilled, escalation to the next highest level can take place.

Inclusion in the escalation process can take place in case of:

- Defective deliveries
- Repeat faults
- Insufficient claim management by the supplier
- Long-term or multiple non-fulfillment of agreed targets
- Insufficient reliability of supply
- Field claims

Escalation level 1

The supplier must maintain special measures until such time as proof is presented that a long term solution to the problem has been found. This will lead to de-escalation and will be communicated in writing by the Head of Procurement at VOIT Automotive.

Escalation level 2

If the proof required in stage 1 is not supplied or not supplied on time, VOIT Automotive can initiate escalation stage 2.

- Letter to the supplier's management or senior executives.
- Q-meeting on the premises of VOIT Automotive. The supplier's management presents a programme to eliminate the fault.
- Additional 100% inspection by a third-party service provider
- Visit to the supplier to monitor the process, fault analysis and measures
- The supplier shall report on this level:
 - about the cause analysis
 - about the status of the elimination of the fault
 - about the status of corrective action

The supplier must maintain special measures until such time as proof is presented that a final solution to the problem has been found. This will lead to de-escalation and will be communicated in writing by the Head of Procurement at VOIT Automotive.

6.1 Eskalationsverfahren

6.1 Escalation procedures

Eskalationsstufe 3

Sind die in der Stufe 2 vereinbarten Maßnahmen nicht zielführend oder unzureichend in der Bearbeitung kann die VOIT Automotive-Einkaufsleitung die Eskalationsstufe 3 einleiten.

Falls erforderlich können folgende Sanktionen eingeleitet werden:

- New Business on hold
- Abbau des Liefervolumens
- Entzug des Lieferauftrages
- Information an den VOIT Automotive Kunden

Escalation level 3

If the measures agreed upon on level 2 do not lead to the desired result or are inadequately implemented, the management of VOIT Automotive Procurement may initiate escalation level 3.

If necessary, sanctions may be introduced as follows:

- New business on hold
- Reduction of supply quantities
- Withdrawal of the delivery order
- Information to VOIT Automotive's customer



Anerkennungsbestätigung

Confirmation of Recognition



Per E-Mail an / By email to:
QS-Wareneingang@voit.de

Per Post an / By post to:
VOIT Automotive GmbH Werk 1
Abt. Einkaufsleitung / Head of Procurement Department
Herrn Schmelzer
Saarbrücker Straße 2
66386 St. Ingbert

Hiermit bestätigen wir die Anerkennung der Leitlinie für Lieferanten – Rev 00 | Stand August 2017 einschl. der mitgeltenden Unterlagen für alle bestehenden und zukünftigen Liefergeschäfte.

We herewith confirm that we recognize the Guideline for Suppliers Rev 00 | Last updated August 2017 including the additional applicable documents for all existing and future delivery transactions.

Firmenname: Company name	
Ort: Country/Place	
Name: Name	
Abteilung: Department	
Funktion: Function	
Telefon: Telephone	
Datum: Date	
Unterschrift: Signature	
Firmenstempel: Company stamp	



Qualitätsleitlinie Änderungshistorie:

Quality Guideline Revision History:



Bezeichnung Name	Seite/Absatz Page / Paragraph	Beschreibung Description

Mitgeltende Unterlagen:

1. Bemusterungsanforderungen
2. Mehraufwendungen
3. Antrag auf Sonderfreigabe

Other applicable documents:

1. Sampling requirements
2. Additional charges
3. Application for special release